

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PONDOK COKELAT PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan

dalam memperoleh gelar Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Oleh:

SILVIA CHRISTI

NIM: 11.2.412

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PONDOK COKELAT PALEMBANG**

Disusun Oleh:

SILVIA CHRISTI

NIM:11.2.412

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dr.Candra Astra Terenggana,S.E.,M.M

Tanggal 13 Juli 2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PONDOK
COKELAT PALEMBANG**

Ditetapkan dan disusun oleh:

SILVIA CHRISTI

NIM: 11.2.412

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 27 Agustus 2015

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M

Anggota : Catharina Clara, S.E., M.Si

Anggota : Agustinus Widyartono, S.E., M.Si



Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M

NIP: 007.1999.2

MOTTO:

Kill them with your success, then bury them with a smile

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- 1. Tuhan Yang Maha Esa*
- 2. Keluargaku tercinta*
- 3. Sahabat-sahabatku*
- 4. Almamaterku*

PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Silvia Christi

NIM : 11.2.412

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PONDOK COKELAT PALEMBANG adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 27 Agustus 2015

Pemberi Pernyataan,



Silvia Christi

PERNYATAAN

PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Silvia Christi

NIM : 11.2.412

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Pondok Cokelat Palembang.

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap dicantumkan sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 27 Agustus 2015

Pemberi pernyataan,



Silvia Christi